

# РЕФЕРАТ

**Етко Анастасия Витольдовна**

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ (НА ПРИМЕРЕ УНИТАРНОГО КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР «ПОТСДАМ»)**

Дипломная работа: 89 с., 8 рис., 5 табл., 56 источника, 6 прил.

**Ключевые слова:** КАЧЕСТВО, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА.

**Объектом** исследования выступают услуги, которые оказываются на предприятиях общественного питания Республики Беларусь, в том числе на предприятии общественного питания Унитарного коммерческого предприятия Торговый центр «Потсдам».

**Предметом** исследования является управление качеством услуг на предприятии общественного питания Унитарного коммерческого предприятия Торговый центр «Потсдам».

**Цель исследования** заключается в разработке методических и практических рекомендаций по управлению качеством услуг на предприятии Унитарное коммерческое предприятие Торговый центр «Потсдам».

При выполнении работы были использованы следующие **методы**: системный метод, анализ и синтез, обработка данных, сравнительный метод, обобщение данных.

**Полученные результаты.** По результатам исследования можно выделить следующие рекомендации по управлению качеством услуг: ответственное отношение к организации систем управления качеством, создание денежного капитала для осуществления и реализации системы менеджмента качества в организации, необходимо избегать разобщённости между организациями, повысить профессионализм персонала в управлении качеством, сократить объём документов по внедрению и реализации СМК (система менеджмента качества).

Автор работы утверждает, что приведенный фактический материал объективно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные из источников и литературы идеи и подходы сопровождаются ссылками на их авторов.

Результаты исследования и выносимые на защиту положения разработаны автором дипломной работы лично и основаны на самостоятельных выводах.

# РЭФЕРАТ

Етка Анастасія Вітольдаўна

## УПРАЎЛЕННЕ ЯКАСЦЮ ПАСЛУГ НА ПРАДПРЫЕМСТВАХ ГРАМАЦКАГА ХАРЧАВАННЯ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ (НА ПРЫМЕРЫ УНІТАРНАГА КАМУНАЛЬНАГА ПРАДПРЫЕМСТВА ГАНДЛЁВЫ ЦЭНТР «ПАТСДАМ»)

Дыпломная работа: 89 ст., 8 мал., 5 табл., 56 крыніцы, 6 дадаткаў

**Ключавыя словы:** ЯКАСЦЬ, УПРАЎЛЕННЕ ЯКАСЦЮ, СІСТЭМА МЭНЭДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ, ДАКУМЕНТАЦЫЙНЫЕ ЗАБЯСПЕЧВАННЕ УПРАЦЦЛЕННЮ ЯКАСЦІ, КРЫТЭРЫІ ЯКАСЦІ.

**Аб'ектам** даследавання выступаюць паслугі, якія аказываюцца на прадпрыемствах грамацкага харчавання Рэспублікі Беларусь, у тым ліку на прадпрыемстве грамацкага харчавання Унітарнае камунальнае прадпрыемства Гандлевы цэнтр «Патсдам».

**Прадметам** даследавання з'яўляецца упраўленне якасцю паслуг на прадпрыемстве грамацкага харчавання Унітарнае камунальнае прадпрыемства Гандлевы цэнтр «Патсдам».

**Мэта даследавання** зводзіцца ў распрацоўцы метадычных і практычных рэкамендацый па кіраванню якасцю паслуг на прадпрыемстве грамацкага харчавання Унітарнае камунальнае прадпрыемства Гандлевы цэнтр «Патсдам».

Пры выкананні працы былі выкарыстаны наступныя **метады**: сістэмны метад, аналіз і сінтэз, апрацоўка даных, метад параўнання, абагульненне даных.

**Атрыманыя вынікі.** Па вынікам даследавання можна вылучыць наступныя рэкамендацыі па кіраванню якасцю паслуг: адказна адносіцца да арганізацыі сістэмы кіравання якасцю, стварэнне грашовага капіталу для ажыццяўлення і рэалізацыі сістэмы мэнэджменту якасці ў арганізацыі, неабходна пазбягаць раз'яднанасці паміж арганізацыямі, павыіць прафесіяналізм персанала ў кіраванні якасцю, скараціць аб'ём дакументаў па укараненню і рэалізацыі СМЯ (сістэма мэнэджменту якасці).

Аўтар працы падцвярджае, што прыведзены фактычны матэрыял аб'ектыўна адлюстроўвае становішча аб'екта даследавання, а ўсе запазычаныя з крыніц і літаратуры ідэі і падыходы суправаджаюцца ссылкамі на іх аўтараў.

Вынікі даследавання і вынасімыя на абарону палажэнні распрацаваны аўтарам дыпломнай работы асабіста і заснаваныя на самастойных высновах.

## **ABSTRACT**

**Etko Anastasia Vitoldovna**

### **Service quality management in catering Belarus (BY THE EXAMPLE OF A BUSINESS ENTERPRISE UNITARY TRADE CENTER "POTSDAM")**

Thesis: 89 p. 8 fig., 5 tab., 56 sources, 6 adj.

**Keywords:** quality, quality management, quality management system, document management QUALITY, QUALITY CRITERIA.

**The object** of the study are the services provided in catering the Republic of Belarus, including the company catering unitary commercial enterprise Mall "Potsdam."

**The subject** of the study is to control the quality of services in the enterprise catering Unitary business of shopping center "Potsdam."

The purpose of the study is to develop a methodological and practical recommendations for the management of quality of service in the enterprise The unitary commercial enterprise Mall "Potsdam."

When performing work were used the following methods: a systematic method of analysis and synthesis, processing, comparative method of data compilation.

The obtained results. According to the survey are the following recommendations for managing service quality: a responsible attitude to the organization of quality management systems, the creation of money-capital for the exercise and implementation of quality management system in the organization, to avoid disunity among the organizations to increase the professionalism of the staff in quality management, reduce the amount of documents introduction and implementation of the QMS (Quality Management System).

The author of argues that the above factual objectively reflects the state of the object of study, and all borrowed from literature sources and ideas and approaches are accompanied by references to their authors.

Results of the study and for the defense position developed by the author of the thesis in person and are based on their own conclusions.